

N° SERIE: 4283

7363 - DRI - SERVICES**CONSEILLER Membre ICT au sein de DRI - SERVICES**

Services Engineer- Classe A2

1 poste(s) vacant(s)

Conditions d'accès

PERSONNEL CALOG

CONSEILLER ICT

Une ancienneté de niveau
A1 de 3 années est requise

Spécialisé: NON**Réserve de mobilité :**

OUI

RAISON D'ETRE DE L'ENTITE

DRI est responsable de la gestion de l'information policière et des moyens ICT.

A ce titre, DRI a notamment en charge la préparation de la politique et des règles de gestion et de traitement de l'information, le développement du concept d'information policière, la définition de standards et de normes techniques, l'implémentation des systèmes d'information et de communication.

Le service Services (Services division - DISE) teste les produits, assure la distribution et l'installation des différents produits hardware et software et joue aussi le rôle de « service après vente ». A ce titre, le service Services est également le point de contact « 1ère ligne » pour toutes les questions liées aux produits DRI ou aux procédures de gestion d'information et assure la prise en charge des problèmes bottom-up afin de permettre la mise en place de solutions structurelles. Il entretient également un lien fonctionnel avec les « I » déconcentrés afin de permettre l'implémentation des différentes normes et standards au niveau des arrondissements.

Le service assure la gestion et le suivi du 'service management committee' dans lequel les SLA de l'appui en première et deuxième ligne sont élaborés et dans lequel on fait le suivi des procédures d'appui aux clients y inclus les normes et standards à appliquer par les services déconcentrés.

Le service assure le cycle 'plan-do-check-act' en rapportant à la division Opérations les problèmes structurels rencontrés dans les applications ou les procédures en vigueur.

RAISON D'ETRE DE LA FONCTION

Assurer la mise en oeuvre des nouveaux systèmes de Services et la maintenance des systèmes existants afin de permettre aux utilisateurs de la Police Intégrée d'exécuter leurs missions de façon efficace et performante.

Le Services Engineer peut couvrir un ou plusieurs domaines d'activités de la division Services (Help Desk Technique, Help Desk fonctionnel, Testing , Logistique, Radio ...).

Lieu(x) de travail

Polis Center - rue Royale
202A - 1000 Bruxelles

Contact

CDP DE DECKER Bob,
02/642 64 32

DESCRIPTION DE LA FONCTION

En tant qu'expert technique

Sur base de son expertise dans ses domaines d'activité, faire des analyses et formuler des avis au management, aux services demandeurs et aux partenaires afin de permettre aux dirigeants de faire les bons choix stratégiques et d'assister les collaborateurs dans leurs tâches.

- Analyser des dossiers ou des situations sous un angle technique;
- Mettre en concordance des notions techniques;
- Identifier les incohérences et les points de convergence ;
- Formuler/proposer des pistes de solutions techniques ;
- Réaliser des benchmarkings de produits informatiques ;

En tant que responsable d'équipe

Accompagner les collègues dont il est responsable dans leur développement personnel et professionnel afin de permettre à chacun de développer ses connaissances et ses compétences et de stimuler un cadre de travail positif et constructif.

- Donner un feedback constructif et indiquer les points d'amélioration des collaborateurs ;
- Détecter les besoins en développement des collaborateurs et proposer des actions adaptées ;
- Former les collaborateurs sur le lieu de travail ;
- Responsabiliser les collaborateurs ;
- Intervenir en cas de problèmes ou conflits liés aux relations de travail ou au fonctionnement de l'équipe ;
- Accompagner les nouveaux collaborateurs lors de leur intégration dans l'équipe et lors de l'apprentissage de nouvelles tâches ;

En tant qu'organisateur

Répartir, suivre et contrôler le travail parmi les programmeurs afin de surveiller le respect de la planification d'une part et les normes de qualité d'autre part.

Gérer les produits adéquats afin d'organiser la continuité de fonctionnement de l'organisation policière.

- répartir le travail sur la base de l'évaluation de la charge de travail et de l'expertise des experts de services et de gestion ;
- suivre l'avancement du travail ;
- assurer le rapport des activités à l'intention du chef de projet ou du responsable TIC ;
- assurer une assistance technique ;
- attribuer un ordre de priorité aux tâches à effectuer ;

En tant que spécialiste ICT

Etre actif au niveau stratégique, organisationnel, exécutif ou d'appui dans le cadre des services informatiques afin d'apporter son expertise en tant que spécialiste IT et ce qu'il s'agisse d'applications, d'infrastructures ou de l'organisation elle-même.

- Gestion de projet
- Appui aux experts de services et de gestion
- Réalisation, appui et contrôle de qualité



En tant qu'expert de services ou de gestion

Développer, adapter et améliorer les services existants afin de répondre aux besoins des utilisateurs d'une part et de l'environnement externe dont proviennent les modifications, d'autre part.

- organiser les services ICT ;
- améliorer les services existants ;
- adapter les services sur la base des évolutions organisationnelles (matériel et logiciels) ;
- adapter les services sur la base des changements réglementaires et administratifs ;
- assurer une interface conviviale avec les utilisateurs ;

En tant que formateur/promoteur

Transmettre ses connaissances soit aux utilisateurs finaux soit aux collègues informaticiens afin de permettre à ces utilisateurs finaux et aux collègues de faire un usage efficace des outils informatiques prévus.

- préparer des syllabi ou des cours ;
- organiser des séances de formations (pour les utilisateurs) ;
- répondre aux questions ponctuelles par téléphone ou par mail ;
- transmettre ses connaissances à de nouveaux collègues ;
- fournir des informations aux experts des autres domaines ;

En tant que gestionnaire de connaissances

Se tenir activement et continuellement informé des modifications dans le domaine IT, afin de pouvoir agir en qualité de spécialiste et de le rester compte tenu des évolutions incessantes dans le domaine.

- rédiger un compte rendu de certaines réunions ;
- participer et organiser des réunions des spécialistes ;
- suivre les évolutions technologiques via la littérature scientifique et le contact avec les fournisseurs ;
- rencontrer des fournisseurs pour rester informé(e) des nouveautés dans le domaine TIC ;
- étudier la littérature scientifique et spécialisée pour garder à niveau son niveau de connaissance ;
- participer à des congrès et des formations ;
- connaître des fournisseurs potentiels et leurs particularités ;



PROFIL SOUHAITE

Connaissances :

- Organisation policière - Niv.:Avancé
- Stratégie et politique - Niv.:UTILISATEUR
- Appui au fonctionnement - Niv.:UTILISATEUR
- Appui aux missions opérationnelles - Niv.:BASE
- Missions de police - Niv.:BASE

Connaissances pratiques :

- Innover - Apporter des idées originales et novatrices qui ne découlent pas de processus existants. Découvrir des modèles ou des combinaisons originales qui ne vont pas de soi.
- Organiser - Traduire de façon proactive les lignes directrices en objectifs concrets et mesurables, élaborer des plans d'action clairs, utiliser les ressources adéquates et entreprendre les actions nécessaires dans les délais disponibles (SMART).
- Diriger les personnes - Induire un comportement adapté en donnant des instructions claires, en effectuant un suivi direct et en ajustant les prestations en fonction des objectifs et des ressources.

Attitudes attendues :

- Conseiller - Remettre des avis pertinents au sein et en dehors de l'entreprise, construire une relation de confiance avec autrui basée sur la crédibilité et l'expertise.
- Adopter une orientation-client - Tenir compte des attentes et besoins des "clients" dans la définition et l'exécution des missions et leur offrir un service personnalisé orienté vers la solution la plus opportune en entretenant des contacts constructifs.
- Communiquer - Transmettre de manière correcte et structurée des données et opinions, par écrit ou oralement. Rapporter les données et les incidents de façon précise.
- Atteindre les objectifs - Générer des résultats en assumant la responsabilité de la qualité des actions entreprises, en identifiant les opportunités et en prenant des actions ciblées au bon moment et dans les délais impartis.
- S'auto-développer - Planifier et gérer son propre développement en fonction des possibilités, des intérêts et des ambitions, en remettant en question de façon critique son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles connaissances et compétences.

Chaque collaborateur s'engage à respecter les directives, procédures et instructions en matière de bien-être et à renseigner les situations et comportements dangereux à son responsable. Il veille également à utiliser les moyens mis à sa disposition en bon père de famille.

Niveau d'étude :

- MASTER ICT ou être porteur d'un diplôme à orientation ICT



ORGANISATION DE LA SELECTION

Commission de sélection:

à déterminer ultérieurement

Test d'aptitude:

La sélection pour cette fonction se passe via une interview et un test d'aptitude. Les questions posées sont en rapport avec les critères du profil de la fonction. Une attention particulière sera accordée aux connaissances et compétences dans le domaine concerné.

REMARQUES

- Un exposé des titres et mérites est exigé
- La personne recrutée travaillera dans la Business Unit Police Operations (Opérations de Police - BIOPS). Celle-ci a en charge la coordination des besoins en information relatifs à toutes les opérations policières sur le terrain, ce qui implique notamment plus particulièrement la coordination méthodologique et stratégique des services de l'information et de la communication.
- Un rôle de contactable et rappelable peut être lié à la fonction.
- Permis B nécessaire.
- Conseiller membre ICT
- être conseiller ICT et/ou être porteur d'un diplôme universitaire à orientation ICT
- La connaissance de la seconde langue nationale est une plus-value importante.
- La connaissance de l'anglais technique est nécessaire.

